

# 平成28年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングの結果等 (評価・総括 概要)

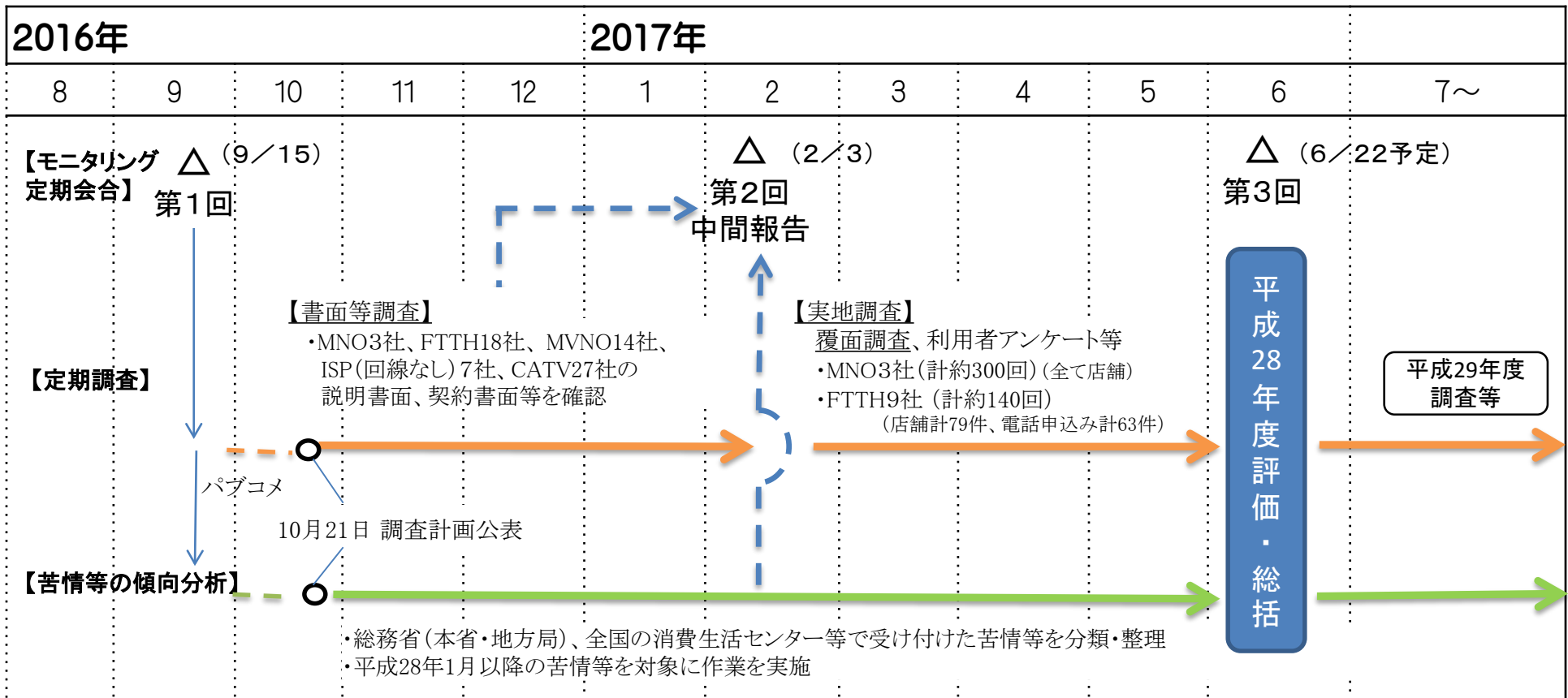
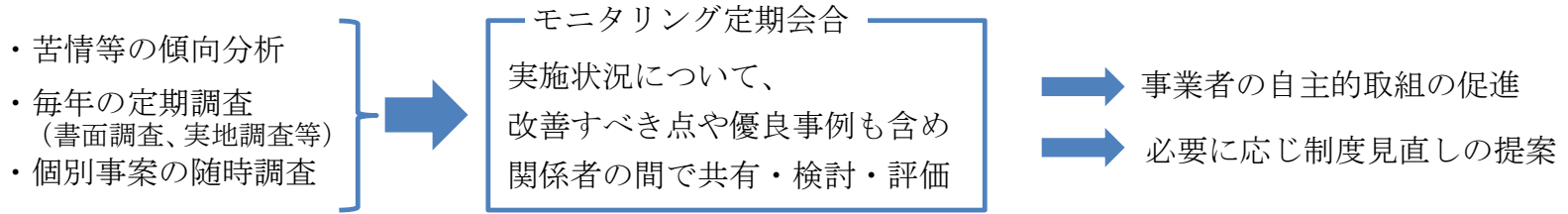
---

平成 2 9 年 6 月 3 0 日

総務省 総合通信基盤局  
電気通信事業部 消費者行政第一課

# 消費者保護ルール実施状況のモニタリングについて

- 消費者保護ルールを充実・強化(※)する改正電気通信事業法が昨年5月21日に施行。  
 ※説明義務の充実、書面交付義務、初期契約解除制度、不実告知等・勧誘継続行為の禁止、媒介等業務受託者に対する指導
- 改正後の法執行を適切に実施し、制度の実効性を確保するため、消費者保護ルールの実施状況のモニタリングを実施。  
 総務省及び関係者の間で実施状況について共有・検討・評価する「モニタリング定期会合」を開催。



「消費者保護ルールの実施状況に関する定期調査平成28年度調査計画」(平成28年10月21日策定・公表)に基づき、次の対象・方法により、調査・分析等を実施した。

## 1. 苦情等傾向分析

- 総務省及び全国の消費生活センター等で受け付けた電気通信サービスに係る苦情相談の総件数を把握するほか、その内容の記録を総務省において設定した独自の分類項目により分類・整理。
- 具体的には、サービス種類(MNOかFTTHか等)、発生チャネル(店舗か電話勧誘か等)、発生要因(通信料金・割引の説明不足かどうか等)、発生時期(契約初期かどうか等)などの項目を設定。

## 2. 定期調査(計55社の電気通信事業者が対象)(※1)

		MNO (※2)	FTTH	MVNO	CATV	分離型ISP (回線なし)
書面等調査(中間報告で主な結果を取りまとめ済み) 契約前の説明、書面交付、代理店指導等措置など消費者保護ルールに関連する業務の運用方法や書面記載状況について、各調査対象事業者から書面回答を得て検証		3社	18社	15社	27社	7社
うち、詳細な対面ヒアリングまで実施		○	○			
実地調査	覆面調査 調査員が利用者に扮して説明・応対を受け、販売現場の実態を確認	3社 (各社約100回、計約300回)	9社 (各社3~52回、計約140回)			
	利用者アンケート 改正法施行後に対象事業者・サービスの新規契約をした利用者に対してウェブアンケートにより契約前の説明の状況、現在の理解の状況等を質問	3社 (各社700名、計2100名)	9社 (各社70~116名、計900名)			

※1: サービス種類間で重複があるため各サービス種類の単純合計とはならない

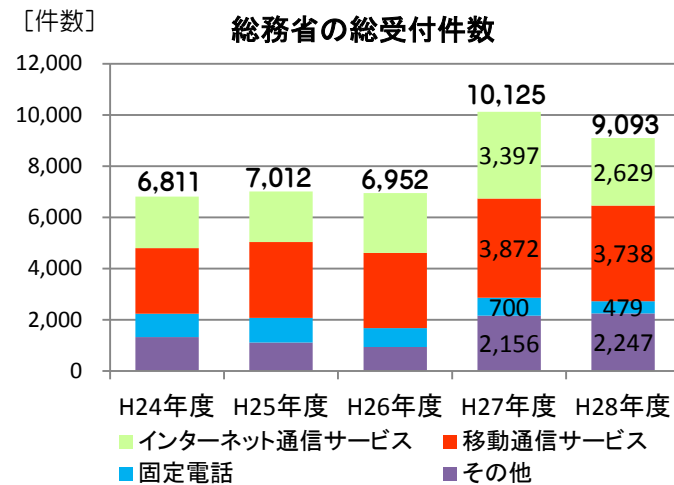
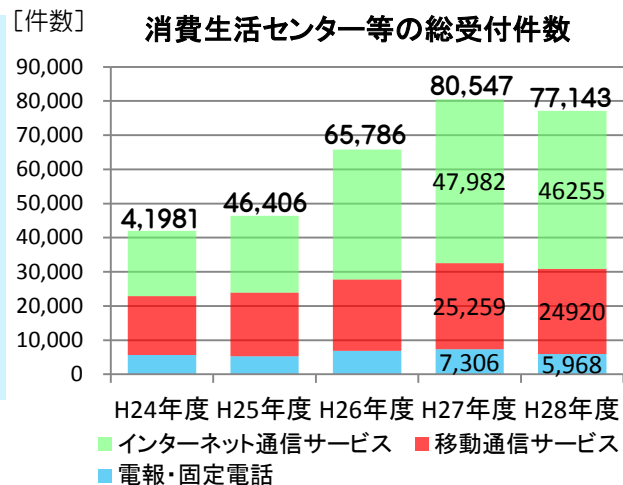
※2: 全国展開しているMNO4社のうち最も小規模な1社は、その規模、販売実態等に鑑み、便宜上MVNOに係る結果の中で記載することとした。

## 【苦情相談件数の推移】

◎ 苦情相談件数は近年右肩上がり  
増加していたが、  
H28年度はH27年度と比較して総計で  
4.9%減少。

- ・インターネット通信サービス(固定系)\*1  
: 4.9%減少
- ・移動通信サービス \*2  
: 1.6%減少

\*1: FTTHサービス、ISPサービス、  
ケーブルテレビインターネット等  
\*2: MNOサービス、MVNOサービス等



▶ 今回、苦情分析として昨年(H28年)1月～本年(H29年)3月分について、サービス別の分類・整理等を実施。  
[H27年度第4四半期分及びH28年度分]

直近の本年1～3月分は、昨年1～3月分と比較して、  
[H28年度第4四半期分] [H27年度第4四半期分]

① FTTHサービスは6%増加

→ 昨年度1年間で見ると一定程度減少していると考えられるが、直近では増加。

② ISPサービスは35%減少

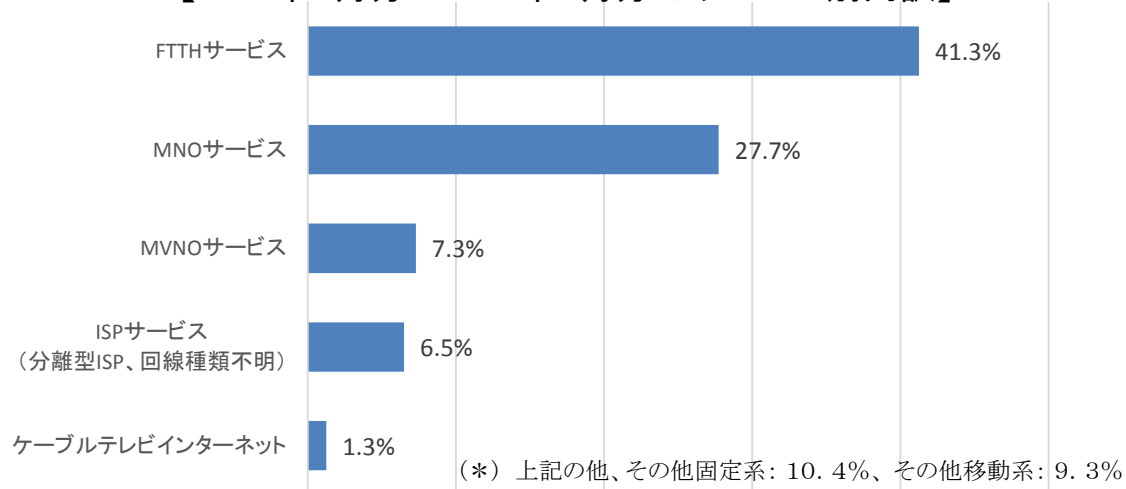
③ MNOサービスは14%減少

→ 直近では相当程度減少。

④ MVNOサービスは70%増加

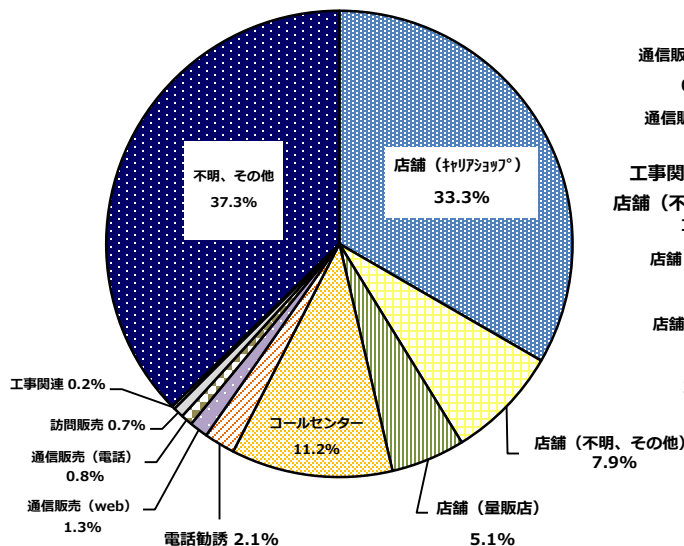
▶ 苦情の状況は各事業者・事業者団体に伝達し、注意喚起

## 【H28年7月分～H29年3月分のサービス別内訳】

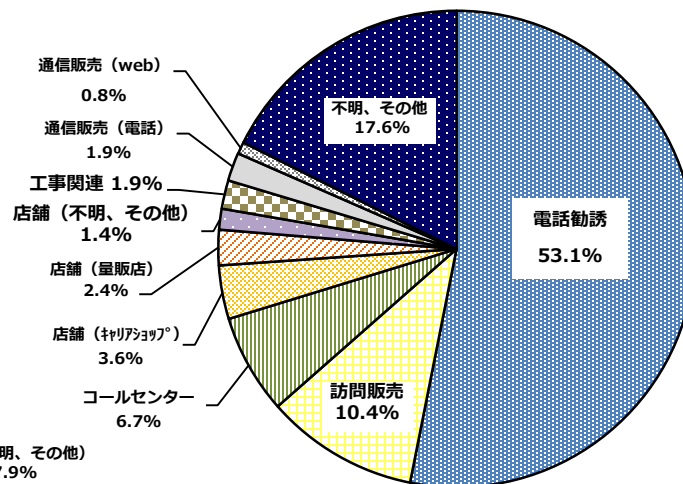


## (1) 苦情相談の要因となった販路又は応対場所等について

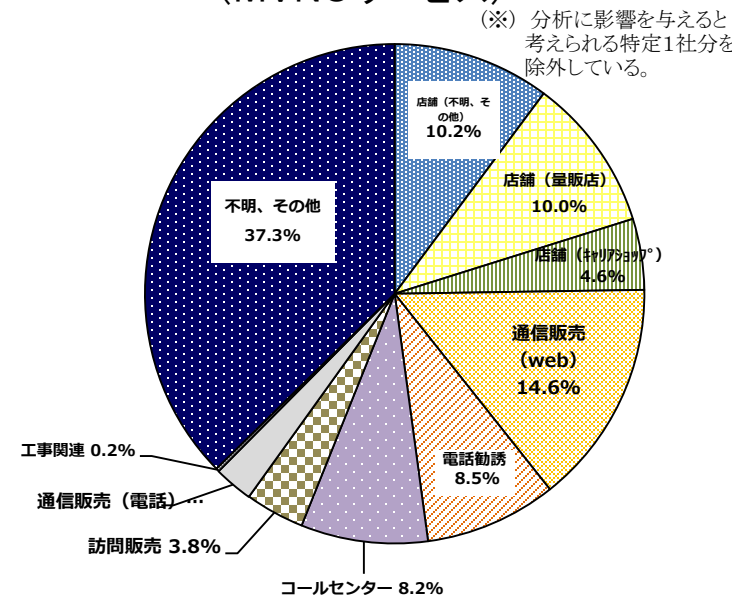
(MNOサービス)



(FTTHサービス)



(MVNOサービス)



## (2) 主な苦情の内容(例)

### (MNOサービス)

1. 通信料金等の説明不足に起因するもの  
例) 勧められてタブレットを購入したが通信料金が思ったより高くなることに気付いた。解約したい。
2. 申告者の認識との不一致に起因するもの  
例) 誤操作でデータ通信をしてしまい費用の請求を受けた。
3. 誤案内・案内不足に起因するもの  
例) 勧められてオプションを付けたが、料金等について十分説明がなかった。
4. 契約者ニーズとの不一致に起因するもの  
例) 勧められて最新型スマートフォンを購入したが使いこなせなかった。

### (FTTHサービス)

1. 事業者の信用度への不安に起因するもの  
例) 大手通信事業者を名乗る代理店から不審な電話勧誘を受けたが、大丈夫か。
2. 契約先事業者についての説明不足に起因するもの  
例) 電話勧誘を受け、大手事業者と思って契約したが違っていった。
3. 通信料金等の説明不足に起因するもの  
例) 今より安くなると言われて契約したが実際には高くなった。
4. 申告者の認識との不一致に起因するもの  
例) 現在の光卸サービスを解約し、元の事業者に戻りたい。

### (MVNOサービス)

1. 申告者の認識・ニーズとの不一致に起因するもの  
例) 機器が故障したので修理を依頼したが保証外と言われた。  
・手持ちの端末でSIMカードが利用できなかった。  
・通信速度が遅く使いづらい。
2. 解約条件等の説明不足に起因するもの  
例) 違約金がかかるとは知らなかった。
3. 事業者の信用度への不安に起因するもの  
例) 割引適用漏れ等の手続きミスがあるなど対応が悪く、事業者を信用できない。
4. 通信料金等の説明不足に起因するもの  
例) 今(固定回線)より安くなると言われて契約したが思ったより高かった。

## 法令遵守状況について(書面記載状況の確認及び実地調査の主な結果)

### (1) 説明書面・契約書面の記載状況の確認結果

【MNO】対象3社のうち全社で、法令上の明確な問題は認められなかった。

【FTTH】対象18社のうち12社で、記載不備等があることが判明し、総務省から改善指導した。

(いずれも改善されたことを確認済み。)

【MVNO】対象15社のうち12社で、記載不備等があることが判明し、総務省から改善指導した。

(いずれも既に改善され、又は改善予定(1社のみ)であることを確認済み。)

【CATVサービス】対象27社のうち全社で、記載不備等があることが判明し、総務省から改善指導した。

(いずれも既に改善され、又は改善予定(1社のみ)であることを確認済み。)

【分離型ISPサービス】分離型ISPサービスについて、対象7社のうち6社で記載不備等があることが判明し、総務省から改善指導した。

(いずれも既に改善されたことを確認済み。)

### (2) 実地調査の主な結果 (MNO: 3社、FTTH: 9社)

法令等で定められた事項に関する具体的な説明状況等(※1)の実態を、販売現場(店舗又は電話申込窓口)に対する覆面調査により確認した(併せて利用者に対するウェブアンケートも実施)ところ、特に実施の状況が全体的に悪いと判明した事項は次のとおり(※2)。

※1: 消費者保護ルール(説明義務)では口頭で説明することが原則のため口頭説明の有無を確認した。(口頭説明の省略が許容される場合もあるが、本調査では基本的に想定されない。)

※2: 【MNO】基本的に特定の事業者や特定の大手代理店に良い結果又は悪い結果が偏在していることはなく、調査全体を通じて下記の傾向がみられた。各数値は全事業者の平均値である。

【FTTH】個別の事業者・項目によっては良好な結果であったものもあるが、全体としてみれば、特定の事業者等に良い結果又は悪い結果が偏在していることはない。

※3: 下記①～⑧の各項目のうち①、③後段等の一部は消費者保護ルールガイドラインに明記されていないが、当然に実施が求められると考えられる事項である。

(①は「ICTサービス安心・安全研究会 利用者視点からのサービス検証タスクフォース」の検討結果(平成27年7月)においても実施が必要と指摘されている)

※4: 【MNO】販売員から説明を受け、契約締結の署名(サイン)を求められたとき(直前)にサインをせずに手続きを中断する方法により調査した。

【FTTH】説明を受け契約を締結(又は申込みを完了)した後に契約を解除する(又は申し込みを取り消す)方法により調査した。

## 【MNO・FTTH】

- ① 料金プランについて、期間拘束・自動更新付き以外の選択肢の紹介が全くなかった例：(MNO)68%、(FTTH)80%(店舗:74%、電話88%)  
 (当初から縛りないプラン及び契約2年後から縛りなしのプランのいずれも紹介されなかった比率)  
 cf.(MNO) 利用実態等に応じたデータ通信容量の料金プランが紹介された例が90%。複数のデータ通信容量の料金プラン紹介があった例が74%
- ② 期間拘束・自動更新の仕組みが適切に説明されなかった例：(MNO)66%、(FTTH)50% (店舗45%、電話57%)  
 (解約料なしに解約可能な契約更新期間又は自動更新される旨のいずれかの説明がなかった比率)  
 (参考)利用者アンケートでも、自分の契約が更新される時期について十分知らない旨の回答が(MNO)52%、(FTTH)58%(更新月の存在は知っているが具体的な時期は知らない旨の回答を含む)
- ③ 解約時の費用について、個別の解約費用の十分な説明がなかった例：(MNO)51%、(FTTH)29%(店舗:33%、電話24%)  
特に、解約月に基本料金が日割り計算されるか否かの説明がなかった例：(MNO)76%
- ④ 確認措置(※)や初期契約解除制度について適切に説明されなかった例：(MNO)79%、(FTTH)67%(店舗:65%、電話70%)  
 (参考)利用者アンケートでも、確認措置や初期契約解除制度について全く知らないという回答が、(MNO)52%、(FTTH)60%  
 (※) 携帯電話サービス等について、初期契約解除制度に代えて、電波状況が不十分な場合、説明が不十分であった場合等に端末も含めて解約できる代替的措置

## 【MNO】

- ⑤ 端末の追加購入を勧められたケース(24%)において、通信料金が追加で発生することの説明がなかった例:29%
- ⑥ データ通信容量の上限を超えた場合の制限について説明がなかった例:46%
- ⑦ 実際に使用する者が申込者自身であるかどうかの確認がなかった例:43%  
 (確認がない場合、使用者が青少年であった場合に求められるフィルタリングサービスの説明が適切に履行できないと考えられる)

※その他、適合性原則に基づき追加で求められる説明等の対応、オプションサービス・オプション商品の勧誘等についても、必ずしも適切とは言えない例がみられた。

## 【FTTH】

- ⑧ 事業者・代理店の連絡先について説明又は紹介がなかった例:23% (店舗:18%、電話30%)
- ⑨ 通信速度について適切な説明がなかった例:71%(店舗:60%、電話86%)  
 (通信速度が保証されないこと又は別途契約するプロバイダにより速度が異なる旨の説明がなかった例)

## 運用面の改善事項について

### (1) 実地調査関係

◎ 各調査対象事業者において、特に実施状況の悪い事項その他の実地調査結果を踏まえた履行の徹底(代理店指導等措置の必要な見直しを含む)が必要。

(⇒ 本会合後、あらためて総務省から各事業者に改善指導を実施。)

### (2) 確認措置関係

確認措置の運用状況を検証したところ、(株)NTTドコモにおいて、契約書面の記載に基づき申し出る旨の表明がなければ確認措置を適用しないこととするなど、不適切な運用が認められた。

◎ (株)NTTドコモについては、次のとおり抜本的な改善が必要。

①電波の状況不十分又は説明不十分もしくは書面不備を理由とする利用者の8日間以内の解約の意思の表示について、契約書面の記載への言及がなくとも、確認措置の申出として取り扱うこととすること。

②そのほか、契約初期に契約解除を求める苦情等の状況に比して確認措置により契約解除に応じた数が著しく少ないことを踏まえ、そうなるに至った原因を検証・究明し、利用者視点に立った対応がされることとなるよう、運用方針を見直し改善すること(過去に確認措置の適用対象の契約を締結した後に説明不足等を訴えたとする利用者からの申告が同社にあった場合についても対応必要)。

(⇒ 本会合後、あらためて総務省から当該事業者に改善指導を実施。)

### (3) 中間報告時指摘の改善・検討事項関係

【MNO (3社)】いずれの事項も各社実施済み、又は実施予定となっている。

【FTTH (18社)】概ね措置を実施済み又は実施予定となっており、項目によっては、一部で措置の具体的時期又はその内容を検討中とする事業者が存在するが、いずれも実施する方向で検討するとしている。

#### 指摘事項

##### 【MNO・FTTH】

##### ➤ 総支払額(合計金額)の明示・交付

総支払額(合計金額)の見込みも明示し、これを記載した説明書面等を交付する運用を基本とするよう検討すべき。

##### ➤ 料金の請求情報に関する通知

電子メール(SMSを含む)での利用者への連絡が可能な場合は、デフォルトで(利用者が不要としない限り)、請求額が確定した時に利用者に電子メールでの通知を行う運用を基本とするよう検討すべき。



## 【MNO】

## ➤ 解約時の諸費用の一括での明示・交付

解約時に請求される諸費用の見込みを一括して明示し、これを記載した説明書面等を交付する運用を基本とするよう検討すべき。

## ➤ オプションサービスの無料期間終了前の通知

当初無料期間が設定されているオプションサービスについて、無料期間の終了を適切なタイミングで知らせるための事前通知を行う運用を基本とするよう検討すべき。

## ➤ 契約書面の様式の適正化

(オプションサービスの一覧性が確保されていないなど)契約書面の記載が必ずしもガイドラインに適合しないとされた事業者(1社のみ)においては、速やかに改善に向けた作業を開始すべき。

## 【FTTH】

## ➤ 「転用」に係る不利益の説明

「転用」による事業者の乗換えに係る説明においては、元サービスへの復帰に際して、「電話番号が変更となる」、「費用がかかる」といった不利益が発生する可能性があることを、利用者に適切に伝えるよう検討すべき。等

## ➤ 電話勧誘における説明

## ア 契約先事業者に関する説明等

光卸サービスについては、NTT東西が契約先事業者となるのではなく、光卸サービス提供事業者が契約先事業者となる旨、また、NTT東西からの連絡であるとの誤解やNTT東西のサービスメニュー変更等との誤解を招かないよう改めて説明を徹底すべき。※訪問販売も同様。

また、(電話(口頭)で利用者から契約の申込み又は承諾を受ける際は、そもそも一般的に、契約内容が適切に説明され、かつ、利用者の申込み又は承諾の意思が明確に表示されていることが前提になると考えられるものであるが、)利用者に対して、電話(口頭)での申込み又は承諾となる旨の説明を徹底すべき。

## イ 説明内容の後確認

代理店による電話勧誘により新規の契約を結ぶ場合は、契約意思を再確認するため、電気通信事業者自らの責任による後確認の実施を基本とするよう検討すべき。また既に、自らによる後確認を実施している電気通信事業者も改めてこれを徹底すべき。

## ➤ 代理店に対する監督措置の実施の方法

電話勧誘に係る苦情割合が高いことを踏まえ、電気通信事業者は、代理店業務の実施状況を定期的に確認するため、代理店における電話勧誘通話記録の定期的なサンプル調査を実施し、業務改善に活かす仕組みとするよう検討すべき。

### (一社)全国携帯電話販売代理店協会から提示された改善策について

全国携帯電話販売代理店協会からは、第2回会合において、キャリアショップでの説明・応対の方法について、独自の苦情分析の結果も踏まえ次の4項目の改善策を検討していくとの説明があった。現在、検討が進められているところ、引き続き、関係事業者が当該検討に積極的に協力していくとともに、行政も必要に応じて助言等を行っていくことが適当である。

- ・説明前の問診表の導入(高齢者以外の利用者が問診票において口頭説明不要とする説明事項にチェック)
- ・契約前の料金シミュレーション(契約の概要及び料金の仕組みと総額を一覧で把握できる1~2枚の書面を契約前に交付)
- ・高齢者対応の見直し  
(高齢者の年齢基準を引き上げるとともに、基準見直し後の高齢者に対しては、契約意思の確認を強化)
- ・録音による対応品質の向上(接客カウンターでの録音の実施、研修教材として活用等)

## 制度面における対応

指摘事項の継続的な実施及び調査対象外事業者による実施等の観点から、消費者保護ルールガイドラインにおいて、基本的に実施が適切である事項等として、次の点を明記することが適当。

- ・総支払額(合計金額)の明示・交付
- ・料金の請求情報に関する通知
- ・総支払額(合計金額)の明示・交付
- ・解約時の諸費用の一括での明示・交付
- ・オプションサービスの無料期間終了前の通知
- ・「転用」に係る不利益の説明
- ・電話勧誘における電話(口頭)での申込み又は承諾となる旨の説明
- ・代理店による電話勧誘で新規契約をする際の説明内容の後確認
- ・代理店における電話勧誘通話記録の定期的なサンプル調査

※ この他、i)期間拘束・自動更新付き以外の選択肢の紹介等、ii)解約月に基本料金が日割り計算にならない場合のその旨の説明及び iii)利用者が一部の説明事項について口頭説明不要である旨を意思表示した場合の取り扱い(適合性原則の例示) について追記。

## 優良な点について

### (1) 運用面の優良事例

【MNO】 ① 動画による事前説明 ② 簡易な帳票の交付 ③ 販売員に対する毎日のテスト

- 【FTTH】 ① 利用者との対応における特記事項について履歴を残し、再度の対応においては、当該履歴を基に個々の利用者に合わせた対応。
- ② 代理店が電話勧誘を行うにあたり、まず電話で利用者の関心度合いを見た上で、関心を持った利用者に対し説明書面を郵送して(又はダウンロードさせて)、日をおいて、再度、説明書面を手元に置いた状態で電話説明を行う。
- ③ 初期契約解除に関し、書面のほか、電話やファクシミリによる方法も書面に記載し解除申出を受付。 等

### (2) 販売現場での説明・対応の実態

覆面調査では、説明が分かりやすかった、対応態度に好感が持てた等の肯定的なコメント(調査員の自由記述)が付された例が約4～5割(MNO)、約4～6割(FTTH)。

また、利用者アンケートでも対応態度がとても親切又は親切だったという回答が約半数(MNO)、約4割(FTTH)。

## その他

### 【MNO】

- 苦情等の総量については、平成29年1～3月を昨年同期と比較すると相当程度(14%)減少しているところ(※)。しかし、絶対数としては依然として高い水準であり、また、スマートフォン等が国民生活のインフラとなっていることも踏まえ、各事業者及び関係業界団体においては苦情等分析や改善事項を含む必要な改善を実施していくとともに、継続的に運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが求められる。総務省としても、運用状況を継続的に注視していくものである。

※ (一社)電気通信事業者協会による苦情分析でも同様の傾向がみられる。

- (一社)全国携帯電話販売代理店協会においては、従前からの消費者保護に係る取組に加えて、消費者保護ルールと関係法令を遵守する旨等を宣言した店舗について認定する「あんしんショップ認定制度」を本年1月に開始したところであり、消費者保護の充実・向上に資することが期待される。

### 【FTTH】

- 苦情等の総量は平成28年度を通じては減少したと考えられるが、他方で、直近(※)では増加しているところであり、各事業者においては、適正な説明・勧誘・対応の確保のため、継続的に運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが求められる。

※ 平成28年1～3月と平成29年1～3月を比較

- 電話勧誘販売等(訪問販売含む。)を発生元とする苦情等がFTTHサービスの中では最も多いが、販売形態の性質上覆面調査ではその実態を調査することが困難である。それぞれの関係者が取組を進めるに当たって、その他の販売形態のほか、電話勧誘販売等に特に留意する必要がある。
- (一社)テレコムサービス協会のFVNO委員会においては、光卸を利用したFTTHサービスの説明・勧誘の在り方について具体的な検討が進められたところであり、引き続き、消費者保護の充実・向上の観点から取り組んでいくことが期待される。各事業者においては、今回掲げた事項(運用面の改善事項)のほか、同委員会での検討結果を踏まえ、その説明・勧誘方法について必要な見直しを行うこと等により、消費者保護を充実・向上させていく必要があると考えられる。
- 総務省においては、従前から、電話勧誘を受けた際の留意点について消費者向けに周知を行っているが、本年春に、改めて、リーフレットを作成(3万部)し各地の総合通信局等を通じて配布するとともにウェブサイトで公開し周知を図っているところ。また、引き続き、個別の疑い事案があれば調査等を行い、対応していくものである。

## 【MVNO】

- MVNOサービスの普及が急速に拡大しつつあり、苦情等の総量も増加している。その中では、MVNOサービス特有の要素に起因する事項も多くあると考えられる。各事業者においては、今回の苦情等分析の結果を受け止め、継続的に運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが求められる。
- (一社)テレコムサービス協会MVNO委員会においては、(独)国民生活センターからの報道発表(4月13日)を踏まえ、また、総務省からの要請も受け、MVNOサービス利用に当たっての注意点を記載したチェックリストを作成し発表(4月21日)、周知を図っているところである。引き続き、消費者保護の充実・向上の観点から取り組んでいくことが期待される。各事業者においても、こうした注意点等の利用者への周知を行うこと等により、消費者保護を充実・向上させていく必要があると考えられる。
- 総務省においては、上記注意点等について、ウェブサイトに掲載するとともに、MVNO委員会の非加盟事業者を含めて各事業者に対して送付し利用者に注意喚起するよう促しているところ。また、引き続き、個別の疑い事案があれば調査等を行い、対応していくものである。

## 【CATVサービス、分離型ISPサービス】

- CATVサービスについては苦情等の絶対数が少なく(平成28年7月～平成29年3月:1.3%)、また分離型ISPサービスについては苦情等の総量が35%減少した(平成28年1～3月及び平成29年1～3月の比較。平成28年7月～平成29年3月全体の苦情等における比率は6.5%)。
- 引き続き、各事業者においては、継続的に運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが求められる。
- CATVサービスについて、(一社)日本ケーブルテレビ連盟において消費者保護の充実の観点から情報共有等の取組が行われており、引き続き、今回のモニタリングの指摘事項や結果の共有等に取り組んでいくことが期待される。分離型ISPサービスについても、(一社)日本インターネットプロバイダー協会において、同様の取組が行われていくことが期待される。

## ① 苦情等傾向分析

- ・総務省及び全国の消費生活センター等で受け付けた苦情等の傾向分析を継続実施
- ・関係業界団体に引き続き協力を依頼

## ② 実地調査等(覆面調査、利用者アンケート、事業者へのヒアリング)

- ・MNO、FTTHについては、引き続き、定点観測として実施

※FTTHについては、28年度の調査対象外の事業者を中心に実施する方向で検討

- ・MVNOについて新たに実施する
- ・優良事例の発掘も引き続き実施

## ③ 改善事項等のフォローアップ

- ・28年度モニタリングで指摘した改善事項に係る各事業者の取組及び関係業界団体の自主的改善事項等を引き続きフォローアップする

